

노인일자리전담기관 종사자의 감정노동과 소진 : 조직헌신의 매개효과

이병록
건양대학교 사회복지학과

The Relationship between Emotional Labor and Burnout of Staffs in the Senior Employment Agency : Mediating Effect of Organizational Commitment

Byoung-Rock Lee
Department of Social Welfare, Konyang University

요약 본 연구는 노인일자리전담기관의 종사자들을 대상으로 감정노동과 소진의 관계, 그리고 조직헌신의 매개효과를 분석하였다. 충청도와 대전광역시에서 운영되고 있는 21개소의 노인일자리전담기관에서 종사하는 250명의 인력들을 대상으로 우편설문조사를 실시하였다. 수집한 설문조사 자료는 AMOS와 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 빈도분석과 신뢰도, 상관관계, 확인적 요인분석 및 부트스트랩검정 등을 실시하였다. 분석결과, 노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동이 소진에 영향을 미치며, 조직헌신의 매개효과가 확인되었다. 본 연구의 분석결과를 고려하여 노인일자리전담기관 종사자의 소진을 완화할 수 있는 방법들을 제안하고자 한다. 첫째, 종사자들의 감정노동을 감소시키기 위한 차원에서 감정노동을 유발시키는 위험상황에 대처할 수 있는 대응방안의 개발, 종사자들의 정신건강을 관리할 수 있는 프로그램들, 시설평가에서 감정노동 관련 프로그램들의 점검 등이 필요하다. 둘째, 종사자들의 조직헌신을 높이기 위해 객관적인 업무평가를 통한 보상, 종사자들에 대해 기관운영 사항의 투명한 공개, 조직공정성의 개선 등이 요구된다. 앞으로 노인일자리전담기관의 효과적인 운영을 위해 종사자들의 인적자원 관리를 개선시킬 수 있는 차원에서 다양한 연구들이 진행되기를 기대한다.

Abstract This study analyzed the influence of emotional labor on staff burnout in a senior employment agency and the mediating effect of organizational commitment. A survey of 250 workers of the 21 clubs in Chungchung and Daejeon areas was conducted. This study also used analysis methods such as frequency/reliability/correlation/confirmatory factor analysis/bootstrap using AMOS/SPSS 18.0. According to the analysis results, the staff's emotional labor influenced burnout, and organizational commitment mediated between emotional labor and burnout. Based on the analysis results, I propose a plan to alleviate the workers' burnout in the clubs. First, to reduce the emotional labor of the workers, it is necessary to develop measures to cope with the dangerous situation that causes emotional labor, manage workers' mental health, and check the emotional labor-related programs in the clubs' evaluation. Second, to increase employees' organizational commitment, it is necessary to compensate through objective work evaluation, disclose the organization operation to the employees transparently, and improve organizational justice.

Keywords : Senior Employment Agency, Staffs, Emotional Labor, Burnout, Organizational Commitment

*Corresponding Author : Byoung-Rock Lee(Konyang Univ.)

email: brlee@konyang.ac.kr

Received January 5, 2022

Accepted March 4, 2022

Revised January 26, 2022

Published March 31, 2022

1. 서론

최근 한국 노인인구의 증가속도는 전세계에서 가장 빠른 것으로 보고되고 있다[1]. 노인인구의 급속한 증가는 노인의 빈곤, 부양, 질병, 역할상실, 우울증 등의 심리현상, 자살 등의 다양한 노인문제를 발생시키고 있는데[2], 노인빈곤이 가장 심각하다. 최근 한국의 노인빈곤율이 40%를 넘어섰으며, OECD 국가들의 평균 빈곤율의 3배 이상이다. 그리고 최근 한국이 OECD 국가들 중에서 노인빈곤율 1위를 지속적으로 차지하고 있다[3]. 노인빈곤은 경제적 어려움에 그치지 않고 질병, 우울, 자살 등을 유발시키는 가장 핵심적인 요인으로 밝혀지고 있다[4].

노인빈곤 대책의 하나로 정부는 2004년부터 노인일자리를 개시하였으며, 전체 노인의 10% 가량이 참여하고 있다[5]. 최근 조사결과에서도 노인의 빈곤감소를 비롯하여 건강, 사회관계, 삶의 질 등의 다양한 측면에서 노인일자리의 긍정적 효과가 입증되고 있다[6]. 이에 따라서 노인일자리는 지속적으로 큰 폭으로 확대되고 있다[7]. 하지만 노인일자리의 문제점들이 지적되고 있다. 문제점들 중에서 노인일자리를 제공하고 있는 노인일자리전담기관 종사자들의 인적자원 관리의 문제가 보고되고 있다[8]. 종사자들이 과도한 업무에 시달리고 있으며, 종사자들의 단기채용과 열악한 처우수준 등이 문제로 제시되고 있다. 특히 코로나-19가 확산되는 상황에서 종사자들의 소진 가능성이 높아질 수밖에 없다. 소진은 종사자들의 업무태도와 자아개념을 부정적으로 변화시켜 업무열의를 감소시킨다. 소진은 종사자들의 이직의도를 높이고 조직몰입을 감소시켜 서비스의 수준이 감소된다[9].

종사자들의 소진이 서비스에 미치는 영향이 매우 크기 때문에 관련 연구들이 적극적으로 진행 중이다. 그러나 노인일자리전담기관 종사자들의 소진에 관한 연구는 거의 진행되지 못하고 있는 실정이다. 노인복지 종사자들의 소진에 대한 영향요인은 주로 개인적 특성, 직무환경, 직무만족, 직무스트레스, 감정노동, 사회적 지지, 생태체계요인 등이다[10]. 이러한 변수들 이외에 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 소진에 영향을 줄 수 있다. 저소득 노인들을 대상으로 서비스를 제공하는 노인복지분야의 종사자들이 대표적인 감정노동자로 주목되고 있다[11]. 종사자들의 감정노동은 업무에 대한 자신감과 담당직무에 대한 긍정적 평가를 감소시키고 서비스 대상자와의 의사소통을 방해하여 소진의 가능성을 높이는 경향이 있다[12].

노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동과 소진의 관계에서 조직현신이 매개변수로 기능할 수 있다. 감정노동의 감정부조화로 인해 발생된 직무스트레스는 신체적·정신적으로 부정적인 영향을 미치게 되어 조직발전 등 조직에 대한 현신의 의지가 감소될 수밖에 없다[13]. 감정노동으로 인해 조직현신의 의지가 감소된 종사자들은 자기효능감과 직무성과 및 직무만족도가 낮고 직무스트레스의 부정적인 영향을 통제하지 못하는 경향이 있기 때문에 소진의 가능성이 증가하게 된다[14].

이에 따른 본 연구의 목적은 최근 그 중요성과 효과성에 따라서 확대되고 있는 노인일자리를 전담하는 기관의 종사자들을 대상으로 감정노동과 소진의 관계, 그리고 조직현신의 매개효과를 분석하는 것이다. 이러한 연구목적에 따른 연구문제를 제시하고자 한다. 첫째, 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 소진에 영향을 미칠 것인가? 둘째, 종사자들의 감정노동이 조직현신을 매개하여 소진에 영향을 미칠 것인가?

2. 이론적 배경

2.1 소진

Maslach[15]는 소진을 직무상의 스트레스로 인해 발생하는 만성적인 증상으로 인간관계에서 경험하는 지속적인 정서적 부담의 결과로 인식하였다[16]. Freudenberger[17]는 종사자들의 직무상 소진을 직무과정에서 업무열의를 상실하게 하여 클라이언트에게 무관심해지는 신체적·정서적 탈진상태로 정의하였다[18].

본 연구에서 노인일자리전담기관 종사자들의 소진을 종속변수로 분석하는 이유는 종사자들의 소진이 제공하는 서비스의 질을 낮추는 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 소진상태의 종사자들은 무력감과 절망감, 정서적 고갈 및 직업과 자아에 대한 부정적 인식을 발생시켜 제공하는 서비스에 대한 열의가 낮아질 수밖에 없다[19]. 소진 상태의 종사자들은 일상생활이 어려워지고 클라이언트를 기피하는 문제가 발생할 수 있다. 소진으로 인해 종사자들의 정신건강이 악화되고 이직의 결과를 가져오기도 한다. 결국 종사자들의 소진은 제공하는 서비스의 수준을 감소시키는 결과를 가져올 수밖에 없다[20,21].

2.2 감정노동, 조직현신, 소진의 관계

노인일자리전담기관 종사자의 소진에 대한 영향요인

으로 감정노동이 제시될 수 있다. 감정노동은 자신의 감정을 억누르고 정해진 업무를 수행하는 노동을 의미한다. 종사자들이 느끼는 감정과 기관에서 요구하는 감정 사이의 차이로 인한 감정부조화로 인한 스트레스가 소진의 가능성을 높이게 된다[22]. 감정노동이 소진에 미치는 영향은 최근 노인의료복지시설의 사회복지사들을 대상으로 진행된 이시형과 이영균의 연구[23]와 노인요양시설 요양보호사들을 조사한 이영주의 연구[24] 등에서 실증되었다.

노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동과 소진의 관계에서 조직현신이 매개변수로 기능할 수 있다. 조직현신은 조직의 발전과 목표달성을 위해 노력하려는 의지이다. 종사자들의 감정노동으로 인한 감정부조화와 스트레스는 담당하는 직무에 대한 만족을 감소시켜 조직에 대한 현신의 의지가 감소되는 경향이 있다[25]. 감정노동과 조직현신의 유의미한 관계는 보육교사를 대상으로 한 방성욱과 안지혜[26]의 연구와 사회복지서비스 제공자들을 조사한 이성애 외[27]의 연구 등에서 규명되었다. 감정노동으로 인해 조직현신의 의지가 감소된 종사자들은 업무동기가 감소되고 직무스트레스로 인한 정서적 고갈 상태가 더 악화되는 경향이 있다. 그리고 종사자들의 이직의도를 높여서 결국 소진의 가능성을 대폭 증가시키게 된다[28]. 조직현신의 소진에 대한 영향은 요양보호사들을 조사한 김향미와 김승용[29]의 연구와 사회복지사를 대상으로 진행된 박길태 외[30]의 연구 등에서 확인되었다.

3. 연구방법

3.1 조사의 대상과 과정

충청과 대전 지역의 노인일자리전담기관 21개소의 종사자 250명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 본 조사 이전에 종사자 5명을 대상으로 진행하였으며 제시한 의견들을 반영하여 설문문항들을 수정하였다. 설문조사는 조사를 승인해 준 노인일자리전담기관들을 대상으로 우편조사의 방법으로 진행하였다. 설문조사는 2020년 8월 2일에 개시되어 8월 19일에 종료되었다.

3.2 측정도구

독립변수인 감정노동을 측정하기 위해 이시형과 이영균[23]이 사용한 문항들을 참고하여 5문항을 제시하였다. 문항으로 클라이언트에 대한 표정연기, 감정의 가장,

실제 감정과 표현하는 감정의 차이, 업무진행의 어려움을 숨기기, 실제 감정이 아닌 업무상 요구되는 감정표현의 정도 등이 포함되었다. 응답범주는 '전혀그렇지않다(1)~매우그렇다(5)'의 리커트5점척도로 제시하였으며, 다른 변수들에 대해서도 동일하게 적용하였다. 측정도구의 신뢰도 값(α)은 .881로 산정되었다. 매개변수인 조직현신을 측정하기 위해 손승호[31]의 연구에서 제시된 설문문항들을 참고하여 6문항을 선정하였다. 측정도구의 신뢰도 값(α)은 .927로 산정되었다. 문항으로 기관에 대한 소속감, 애착심, 정책이행의 의지, 기관발전에 대한 노력 등이 포함되었다. 본 연구의 종속변수로 제시된 소진의 측정도구는 김동현[32]이 사용한 문항들을 참고하여 5문항을 제시하였고 신뢰도 값(α)은 .875로 나타났다. 문항으로 업무로 인한 피로감, 스트레스, 동료들과 클라이언트에 대한 무관심, 업무열의의 감소 등이 포함되었다.

3.3 자료분석방법

수집한 설문지의 응답내용을 분석하는데 SPSS/AMOS 18.0을 이용하였다. 설문조사의 대상인 노인일자리전담기관 종사자들의 개인적 특성과 자료정규성, 그리고 다중공선성의 유무를 파악하기 위해서 빈도분석과 상관관계분석을 실행하였다.

측정모형 적합성은 확인적 요인분석을 실시하여 확인하였다. 측정모형 적합성의 기준인 CFI, TLI, IFI 등의 산출값이 1.0 미만이면서 .90 이상이면 분석하는데 문제가 없다. RMSEA의 값은 0.05 미만의 경우에는 우수한 것으로 평가하고 있으며, .10 미만인 경우에도 분석에 무리가 없는 것으로 인정된다[33]. 본 연구는 구조방정식모형으로 확인한 최종모형을 통해 노인일자리전담기관 종사자들을 대상으로 감정노동의 소진에 대한 영향과 조직현신의 매개효과를 검증하였다. 매개효과를 검증하기 위해서 부트스트랩검정을 사용하였으며, 간접효과의 산정값에 대해 95% 신뢰구간 내에서 통계적 유의도를 확인하였다.

4. 연구결과

4.1 조사대상자들의 개인적 특성

본 연구에서 연구대상인 노인일자리전담기관 종사자들의 개인적 특성을 분석한 결과가 Table 1에 제시되었다.

Table 1. General Characteristics

Variables		Respondents	Percentage
Gender	Male	80	32.0
	Female	170	68.0
Age	20~29	69	27.6
	30~39	68	27.2
	40~49	73	29.2
	50~59	40	16.0
License	Social Worker	201	80.4
	Unqualified	45	18.0
	etc.	4	1.6
Employment	Permanent	92	36.8
	Temporary	158	63.2

4.2 주요 변수의 기술통계 및 상관관계

정규분포의 절대값을 기준으로 하여 왜도와 첨도가 각각 3과 8 미만으로 제시되는데, 본 연구의 왜도는 -.444~.693이고 첨도는 -.685~1.117의 분포를 보이고 있어 분석하는데 문제가 없다.

Table 2의 상관분석 분석내용을 보면, 노인일자리전담기관 종사자들의 감정노동과 조직헌신의 $r = -.253(p < .001)$, 감정노동과 소진의 $r = .434(p < .001)$ 관계, 조직헌신과 소진의 $r = -.333$ 이다. 주요 변수들의 상관계수가 모두 ± 0.7 미만으로 나타나 다중공선성의 여지는 없다는 사실이 확인되었다.

Table 2. Correlation between Variables

Variables	Emotional Labor	Organizational Commitment	Burnout
Emotional Labor	1		
Organizational Commitment	-.253***	1	1
Burnout	.434***	-.333***	

*** $p < .001$

4.3 측정모형의 분석결과

Table 3의 측정모형 분석결과는 종사자들의 감정노동-조직헌신-소진의 측정모형적합도 $\chi^2 = 331.680(df = 101, p < .001)$ 로 통계적으로 유의미하게 분석되었다. 절대적합지수 RMSEA=.096이고 증분적합지수 CFI=.921, TLI=.906, IFI=.922로 구조모형의 분석을 실행하는데

무리가 없는 것으로 확인되었다. 이러한 측정값들을 종합적으로 검토하여 측정변수들이 잠재변수를 잘 대표하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

Table 3. Measurement Model Analysis

Variables	Estimate		S.E	C.R
	B	β		
Emotional Labor	→ EL1	1.524 .911	.161	9.456***
	→ EL2	1.642 .925	.173	9.504***
	→ EL3	1.230 .693	.150	8.197***
	→ EL4	1.392 .777	.159	8.750***
	→ EL5	1.000 .546		
Organizational Commitment	→ OC1	1.100 .846		
	→ OC2	1.128 .918	.058	19.595***
	→ OC3	1.057 .894	.057	18.689***
	→ OC4	1.105 .758	.078	14.258***
	→ OC5	1.100 .768	.076	14.542***
	→ OC6	.905 .788	.060	15.122***
Burnout	→ BO1	1.000 .908		
	→ BO2	1.105 .954	.044	25.095***
	→ BO3	.887 .845	.046	19.333***
	→ BO4	.643 .598	.060	10.806***
	→ BO5	.401 .452	.053	7.560***

$\chi^2 = 331.680(df = 101, p < .001)$, RMSEA=.096, CFI=.921, TLI=.906, IFI=.922, *** $p < .001$

4.4 구조모형과 매개효과의 분석

Table 4에서 구조모형 및 매개효과의 분석결과를 살펴볼 수 있다. 구조모형의 분석결과는 첫째, 노인일자리전담기관 종사자의 감정노동이 조직헌신에 부(-)적으로 영향을 미쳤다($\beta = -.257, p < .001$). 둘째, 종사자들의 감정노동이 소진에 정(+)적으로 영향을 미쳤다($\beta = .328, p < .001$)셋째, 종사자들의 조직헌신이 소진에 대해 부(-)적으로 영향을 미쳤다($\beta = -.212, p < .001$).

매개효과의 검증을 위해 부트스트랩검증을 실행하였다. 매개효과의 계수값에 대해 Bootstrap 95%의 신뢰구간의 범위에서 하한값과 상한값을 살펴보았다. 조직헌신의 매개효과는 하한값(.024)과 상한값(.222)의 구간에 0이 없어서 매개효과는 유의미하다. 종사자들의 감정노동이 조직헌신을 매개하여 소진에 미친 영향의 총효과는 .383, 직접효과는 .328, 간접효과는 .055($p < .05$)로 분석되었다.

Table 4. Structural Equation Modeling and Mediating Effect

	Estimate		S.E	C.R
	B	β		
Emotional Labor→ Organizational Commitment	-.279	-.257	.077	-3.612***
Emotional Labor →Burnout	-.549	.328	.121	4.535***
Organizational Commitment →Burnout	-.327	-.212	.099	-3.301***
	N. C	S. E	95% CI	
	.091	.048	Lower	Upper
			.024	.222
Emotional Labor→ Organizational Commitment →Burnout	Total Effect	Direct Effect	Indirect Effect	
	.383	.328	.055*	

$\chi^2=331.680(df=101, p<.001)$, RMSEA=.096, CFI=.921, TLI=.906, IFI=.922, * $p<.05$, *** $p<.001$

5. 결론

본 연구의 주요 분석결과들을 보면 첫째, 종사자들의 감정노동이 소진에 영향을 미쳤다($\beta=.328$). 이 분석결과를 통해 종사자들의 소진을 감소시키기 위해 감정노동을 완화시켜야 한다는 것을 알 수 있다. 이 분석결과는 보육교사를 대상으로 한 신경선과 최은정의 연구결과와 동일한 것이다[12]. 둘째, 종사자들의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서 조직현신의 매개효과가 검증되었다($\beta=.055$). 이것은 종사자들의 소진을 완화시키기 위해 조직현신을 향상시킬 필요가 있다는 것을 시사하는 것이다. 감정노동의 조직현신에 대한 영향은 문명은과 이영희[13]의 연구에서 증명되었으며, 조직현신이 소진에 미치는 영향은 오찬교 등의 연구에서 실증된 것이다[14].

본 연구의 분석결과를 기초로 노인일자리전담기관 종사자들의 소진 완화방안을 제안하고자 한다. 첫째, 종사자들의 감정노동을 완화시키기 위해 감정노동에 대처하는 매뉴얼의 개발과 보급[34]. 감정노동 종사자들의 정신건강관리프로그램들의 운영, 전문적이고 지속적인 치료프로그램과 동료들의 정서적지지 서비스와 시설평가항목에 포함[35] 등의 조치가 필요하다. 둘째, 종사자들의 조직현신을 증진시키기 위해 첫째, 종사자들에 대한 부가급여 등의 보상수준의 향상[37], 기관의 윤리적 운영을 위한 기관운영상황의 투명한 공개[38], 조직공정성 향상을 위해 민주적인 인사관리 및 기관운영 시스템의 구축[39] 등이 요구된다.

본 연구는 최근 중요한 역할을 담당하고 있는 노인일자리전담기관의 종사자들을 대상으로 인적자원 관리에 대한 연구를 진행했다는 점에서 의의를 제시할 수 있다. 연구의 필요성과 중요성에 비해 상대적으로 관련 연구들이 진행되지 못했다. 그동안 노인복지를 비롯한 사회복지 분야의 종사자들을 대상으로 한 소진에 관한 연구들이 적극적으로 진행되었지만, 노인일자리전담기관의 경우에 관련 연구들이 거의 진행되지 못하고 있는 실정이다. 그리고 본 연구의 조사결과에서 노인일자리전담기관 종사자들의 60% 이상이 비정규직이라는 사실이 밝혀졌다. 이러한 노인일자리전담기관 종사자들의 열악한 근무조건이 개선되어야 노인일자리사업의 효과적인 운영을 기대할 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구가 노인일자리전담기관 종사자의 소진을 완화시켜 노인일자리사업의 효과적인 운영에 기여하기를 희망한다. 이후 노인일자리전담기관 종사자들을 대상으로 인적자원 관리의 측면에서 다양한 연구들이 진행되기를 기대한다. 노인일자리사업의 중요성과 긍정적인 효과를 감안하면, 현재 노인일자리전담기관 종사자들의 인적자원 관리에 대한 연구들이 매우 부족한 실정이다.

References

- [1] K. O. Jang, "The Effect of Social Support of the Elderly Using Elderly Welfare Center on Suicidal Ideation through the Mediating Effect of Avoidance Coping Style", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 22, No. 6, pp.226-236, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.6.226>
- [2] C. M. Lee, D. M. Yeum, "A Study on the Influence on the Elderly's Suicidal Thoughts", *The Journal of Humanities and Social science*, Vol. 12, No. 3, pp.873-887, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.12.3.62>
- [3] A. N. Kim, "Poverty Reduction in Elderly Household Types: The Impact of Basic Pension", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 12, NO. 1, pp.267-274, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.1.267>
- [4] G. S. Jeon, "The Longitudinal Relationship Between Poverty and Depression in the Elderly and the Moderating Effect of National Pension Guarantee", *The Journal of Humanities and Social Sciences 21*, Vol. 12, No. 4, pp.1-14, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22143/HSS21.12.4.1>
- [5] J. S. Kim, S. Y. Kim, J. E. Lee, "Examining the Factors Associated with Job Satisfaction among Participants

- of the Senior Employment Program and Social Activity Support Project”, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 23, No. 2, pp.75-103, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22944/kswa.2021.23.2.004>
- [6] E. N. Kang, “The Multidimensional changes of Senior Social Activities and Job Programs Participants”, *Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, Vol. 73, No. 3, pp.29-53, 2018.
- [7] K. H. Youn, J. Y. Lee, “An Exploratory Study on the Factors Influencing the Risk Management Capability of Senior Employment Agencies on the Likelihood of Risky Accidents”, *Social Science Research Review*, Vol. 39, No. 3, pp.51-83, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.18859/ssr.2021.8.37.3.51>
- [8] E. N. Kang, Current State and Challenges of Senior Employment Programs, *Health and welfare policy forum*, No. 251, pp.28-39, 2017.
- [9] K. I. Choi, G. S. Song, D. M. Seo, “The Effect of Emotional Labor on Burnout for Educational Welfare Workers”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 18, No. 5, pp.497-504, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2020.18.5.497>
- [10] B. R. Lee, “The Relationship between the Job Satisfaction and the Burnout of Workers in Rehabilitation Facilities for the Disabled”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 19, No. 6, pp.387-392, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.6.387>
- [11] J. H. Cho, “The Effect of Job Stress on Organizational Commitment for Senior Welfare Facility Staffs Suffering from Emotional Labor”, *Journal of Venture Innovation*, Vol. 1, No. 1, pp.129-144, 2018.
- [12] J. S. Shin, E. J. Choi, “The Effect of Childcare Teacher’s Emotional Labor on Psychological Burnout”, *Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol. 21, No. 12, pp.899-911, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22251/ilcci.2021.21.12.899>
- [13] M. E. Moon, Y. H. Lee, “The Effect of Emotional Labor and Resilience on Organizational Commitment of General Hospital Nurses”, *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol. 11, No. 7, pp.39-46, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2021.11.07.039>
- [14] C. G. Oh, J. J. Chung, Y. D. N. Lee, “The Effect of Empowerment of Special School Teachers on Psychological Burnout and Mediating Effects of Organizational Commitment and Resilience”, *Special Education Research*, Vol. 18, No. 3, pp.83-109, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.18541/ser.2019.08.18.3.83>
- [15] C. Maslach, “New directions in research and intervention”, *Journal of Mental Health*, Vol. 12, No.3, pp.189-192, 2003.
- [16] E. M. An, Y. M. An, I. J. Chung, “Predictors of Community Child Center Workers’ Burnout before and after COVID-19”, *Journal of Social Sciences*, Vol. 60, No. 2, pp.499-525, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.22418/JSS.2021.8.60.2.499>
- [17] H. J. Freudemberger, “Staff burnout”, *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, pp.159-165, 1974.
- [18] S. H. Oh, Y. E. Son, “A Study of the Factors Affecting Job Burnout for Specific-Sector Social Workers”, *Public Policy Research*, Vol. 38, No. 1, pp.179-205, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.33471/ILA.38.1.8>
- [19] S. J. Kim, Y. C. Lee, “The Effect of Negative Impression of Clients on Social Welfare Government Officials’ Burn-out”, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 16, No. 3, pp.31-52, 2014.
- [20] C. Maslach, S. Jackson, “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, No. 2, pp.99-113, 1981.
- [21] K. J. Eom, J. Y. Kim, H. Y. Maeng, “Qualitative Study on Burnout Experience of Mental Health Social Workers in Psychiatric Hospitals”, *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 11, No. 6, pp.289-296, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.6.289>
- [22] S. Y. Hong, “The Influence of Call Center Consultant’s Emotional Labor on the Job Burnout”, *The Journal of Training and Development*, Vol. 40, No. 1, pp.19-44, 2020.
- [23] S. H. Lee, Y. G. Lee, “The Effect of Social Workers’ Emotional Labor on Job Burnout”, *Korean Public Management Review*, Vol. 35, No. 1, pp.53-72, 2021.
DOI: <http://dx.doi.org/10.24210/kapm.2021.35.1.003>
- [24] Y. J. Lee, “A Study on the Emotional Labour of Care Workers in Elderly Care Facilities”, *Journal of Social Welfare Management*, Vol. 6, No. 2, pp.1-18, 2019.
- [25] G. J. Do, G. J. Kim, “A Study on the Effects of Correctional Officials’ Emotional Labor on Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *Journal of Welfare for the Correction*, No. 61, pp.1-30, 2019.
DOI: <http://doi.org/10.35422/cwsk.2019.61.1>
- [26] S. O. Bang, J. H. Ahn, “Study on the Effects of Emotional Labor and Psychological Burn-out of Childcare Teachers on Organizational Commitment”, *Korea Association Of Child-centered Practice*, Vol. 16, No. 1, pp.20-38, 2021.
DOI: <http://doi.org/10.53526/KACP.2021.16.1.20>
- [27] S. A. Lee, S. D. Kim, M. S. Lee, “The Effects of Social Workers’ Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Performance”, *Journal of Distribution and Logistics*, Vol. 7, No. 1, pp.33-53, 2020.
DOI: <http://doi.org/10.22321/idl2020070103>
- [28] S. H. Lee. etc, “The Convergence Effects of Commitment of Organization and Positive Psychological Capital in Nurse on Burnout”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 6, pp.335-345, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2016.14.6.335>
- [29] H. M. Kim, S. Y. Kim, “The Effect of Job Stress on Job

- Burnout of Caregivers”, *National Counseling Welfare Research*, No. 3, pp.29-55, 2019.
- [30] K. T. Park, I. K. Seo, Y. S. Lee, “Influence of Organizational Commitment on Burnout in Social Workers”, *The Journal of Humanities and Social Sciences* 21, Vol. 8, No. 4, pp.379-402, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.22143/HSS21.8.4.21>
- [31] S. H. Son, *Factors Affecting Organizational Effectiveness of Professional Soldiers*, Ph.D dissertation, Konyang University of Administration, Nonsan, Korea, 2017.
- [32] D. H. Kim, *Effects of Toxic Leadership of Sales Manager on Burn-out and Turnover Intention of Salesperson*, Ph.D Dissertaion, Kyunghee University of Business Administration, Seoul, Korea, 2020.
- [33] J. J. Song, SPSS/AMOS Statistical Analysis Method, 1-441, 21st Century Publishing Company, 2010, pp.323-326.
- [34] S. H. Moon, S. G. Park, J. H. Noh, “An Analysis on the Burnout, Emotional Labor, and Post Traumatic Stress of Social Workers: Focused on Kangseo-gu in Seoul”, *Journal of Community Welfare*, No. 69, pp.103-125, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15300/icw.2019.69.2.103>
- [35] H. J. Moon, H. J. Shin, B. G. Kang, J. S. Kwon, “Emotional Labor Experiences of Public Social Workers”, *Journal of Korean social welfare administration*, Vol. 16, No. 1, pp.113-146, 2014.
- [36] J. N. Yang, E. J. Choi, J. H. Kim, G. T. Kim, “A Study on the Influence Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention in Social Welfare Institution Workers”, *Korean Journal of Social Welfare Education*, No. 31, pp.89-116, 2015.
- [37] S. K. Shim, “The Effect of Job Demands on Social Worker’s Organizational Commitment”, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 16, No. 9, pp.443-452, 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2018.16.9.443>
- [38] J. B. Ham, “A Study on the Effects of Ethical Management in Community Welfare Organizational Commitment and Job Satisfaction”, *Korean Local Government Review*, Vol. 19, No. 4, pp.111-131, 2018.
- [39] S. K. Shim, “The Influency of Organizational Justice on Care workers’ Organizational Commitment”, *Journal of Future Social Work Research*, Vol. 6, No. 1, pp.5-30, 2015.

이 병 록(Byoung-Rock Lee)

[정회원]



- 1998년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2005년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2001년 9월 ~ 2006년 2월 : 초당대학교 사회복지학과 교수
- 2006년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 사회복지학과 교수

<관심분야>

사회복지, 노인복지, 사회복지시설, 사회복지인력 등